

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *WILLINGNESS TO PAY*  
TERHADAP *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* DAN *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* PADA HOTEL SHANGRILA DI SURABAYA**



**OLEH :  
ELIEZER JIMANTORO  
3103010224**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2014**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *WILLINGNESS TO PAY*  
TERHADAP *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* DAN *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* PADA HOTEL SHANGRILA DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

**OLEH:**

**ELIEZER JIMANTORO**

3103010224

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**

**SURABAYA**

**2014**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### TUGAS AKHIR SKRIPSI

#### **PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *WILLINGNESS TO PAY* TERHADAP *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* DAN *CUSTOMER* *SATISFACTION* PADA HOTEL SHANGRILA DI SURABAYA**

Oleh:

Eliezer Jimantoro

3103010224

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji Sidang Akhir

Pembimbing I,



Arim, SE., MM

Tanggal: 29/9/14

Pembimbing II,



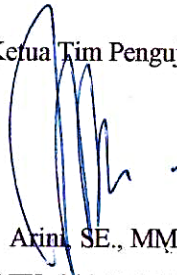
Maria Mia, SE., MM

Tanggal: 29/9/2014

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah ditulis oleh Eliezer Jimantoro dengan NRP 3103010224  
Telah diuji pada tanggal 14 Oktober 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim  
Penguji.

Ketua Tim Penguji :



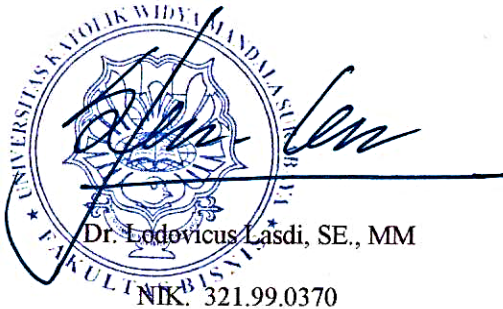
Arini, SE., MM

NIK. 311.03.0550

Mengetahui :

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovikus Lasdi, SE., MM  
NIK. 321.99.0370



Elisabeth Supriharyanti, SE. M.Si

NIK. 311.99.0369

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi berkembangnya ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan  
dibawah ini :

Nama : Eliezer Jimantoro

NRP : 3103010224

Judul : PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *WILLINGNESS  
TO PAY* TERHADAP *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* DAN  
*CUSTOMER SATISFACTION* PADA HOTEL SHANGRILA DI  
SURABAYA

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya saya, dan apabila jika  
terbukti saya melakukan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang  
akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya.

Saya menyetujui pula karya tulis ini dipublikasikan di internet atau media  
lain untuk kepentingan akademis sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.  
Demikian pernyataan dan persetujuan publikasi karya ilmiah saya buat  
dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 2014

Yang menyatakan,



Eliezer Jimantoro

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus, karena rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh *service quality* dan *willingness to pay* terhadap *customer perceived value* dan *customer satisfaction* pada Hotel Shangrila di Surabaya”. Ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga antara lain untuk:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM Dekan Universitas Widya Mandala Surabaya.
2. Elisabeth Supriharyanti, SE. M.Si Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Widya Mandala Surabaya.
3. Arini, SE., MM sebagai dosen pembimbing 1 yang telah membantu memberikan masukan, membimbing dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
4. Maria Mia Kristanti, SE., MM sebagai dosen pembimbing 2 yang telah membantu memberikan masukan, membimbing dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.

5. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah selama ini.
6. Orang tua dan saudara atas dukungan doa serta kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini.
7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan selama kuliah sampai saat ini dan telah menjadi teman terbaik, serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu penulis tidak menutup kemungkinan adanya kritik maupun saran dari semua pihak. Namun demikian, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Surabaya, Oktober 2014

Eliezer Jimantoro

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Abstrak .....	xii
Abstract .....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penulisan.....	9
1.4. Manfaat Penulisan.....	10
1.5. Sistematika Skripsi.....	10
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Landasan Teori.....	14
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	29
2.4. Model Analisis Penelitian.....	34
2.5. Hipotesis.....	35



BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1. Desain Penelitian.....	36
3.2. Identifikasi Variabel.....	36
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	37
3.4. Jenis Data dan Sumber Data.....	39
3.5. Skala Pengukuran Variabel.....	40
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	40
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.8. Teknik Analisis Data.....	42
BAB 4. PEMBAHASAN.....	44
4.1. Karakteristik Responden.....	44
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	45
4.3. Uji Asumsi Sem.....	52
4.4. Persamaan Struktural.....	56
4.5. Uji Keseluruhan Model.....	58
4.6. Pengujian Hipotesis.....	58
4.7. Pembahasan.....	60
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1. Simpulan.....	67
5.2. Saran.....	68
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	69
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	70
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.1. Usia.....	44
Tabel 4.2. Menggunakan jasa hotel minimal 3 kali dalam 1 tahun terakhir.....	45
Tabel 4.3. Interval Rata - Rata Skor.....	46
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> .....	47
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel <i>Willingness To Pay</i> .....	48
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Perceived Value</i> .....	50
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	51
Tabel 4.8. Hasil Uji <i>Univariate Normality</i> .....	53
Tabel 4.9. Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i> .....	53
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.12. <i>Goodness of Fit</i> .....	58
Tabel 4.13. Pengujian Hipotesis.....	59

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. <i>Determinants of Customer Delivered Value</i> .....	23
Gambar 2.2. Model Penelitian.....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner
Lampiran 2.	Data Penelitian
Lampiran 3.	Karakteristik Responden
Lampiran 4.	Statistik Deskriptif
Lampiran 5.	Uji Validitas
Lampiran 6.	Uji Reliabilitas
Lampiran 7.	Normalitas
Lampiran 8.	Output Lisrel
Lampiran 9.	Gambar <i>Estimates</i>
Lampiran 10.	Gambar <i>T-Value</i>
Lampiran 11.	Gambar <i>Standardized</i>

## ABSTRAK

Seiring berjalannya waktu memang tidak diragukan lagi bahwa Shangri-La Hotel Surabaya mampu menembus dunia internasional dan menjadikannya sebagai hotel berbintang lima paling bersinar diantara hotel-hotel bintang lima lainnya di Surabaya. Kunci keberhasilan layanan perhotelan adalah menyediakan layanan yang dapat memenuhi dan menjawab kebutuhan pelanggan kapanpun, dimanapun, dan dalam kondisi apapun secepat mungkin. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *service quality* dan *willingness to pay* terhadap *customer perceived value* dan *customer satisfaction* pada pelanggan hotel shangrila surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan menggunakan metode survei. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *non probability sampling*. Jenis metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna jasa hotel shangrila surabaya sebanyak 200 orang responden yang pernah menggunakan jasa hotel shangrila minimal tiga kali dalam satu tahun. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM dengan bantuan program LISREL. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa menemukan bahwa *service quality* dan *willingness to pay* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer perceived value*. Selain itu juga penelitian ini menemukan bahwa *customer perceived value* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*.

**Kata Kunci:** *Service Quality; Willingness To Pay; Customer perceived Value; Customer Satisfaction.*

## ABSTRACT

*As time goes by it is no doubt that the Shangri-La Hotel Surabaya is able to penetrate the international world and made it a five-star hotel as most shining among the five star hotels in Surabaya. The key to success is to provide hospitality services are services which can meet the customers needs and respond whenever, wherever, and anycondition as soon as possible. The purpose of this study was to examine the influence of service quality and willingness to pay to customer perceived value and customer satisfaction in the shangrila hotel surabaya customers.*

*This research is causal research using survey method. Retrieval technique of sampling used is non probability sampling. The type of method used is the purposive sampling. The sample in this research is the user services hotel shangrila surabaya as many as 200 people of the respondents who had used the services of hotel shangrila minimum three times in one year. Analytical techniques used are SEM program LISREL with assistance. The results of this analysis indicate that find that service quality and willingness to pay has significant effects on customer perceived value. In addition, the study found that the customer perceived value has a significant influence on customer satisfaction.*

***Keywords: Service Quality; Willingness To Pay; Customer perceived Value; Customer Satisfaction.***